

REVISTA MEMENTO

V. 3, n. 1, jan.-jul. 2012

Revista do Mestrado em Letras *Linguagem, Discurso e Cultura* - UNINCOR

ISSN 1807-9717

AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO: CONFIGURAÇÃO E FUNCIONAMENTO SOB O VIÉS DA TEORIA SEMIOLINGÜÍSTICA DO DISCURSOLeonardo Coelho CORRÊA-ROSADO¹Elaine Luzia SILVA²Leilane Moraes OLIVEIRA³

Resumo: Esse estudo buscou configurar, por meio dos pressupostos teórico-metodológicos da Teoria Semiolingüística do discurso, o gênero situacional *Audiências de Conciliação*, pertencentes ao domínio discursivo jurídico. Tal configuração partiu dos apontamentos de Charaudeau (2004) sobre os níveis situacional, discursivo e formal. Assim, pode-se constatar que as Audiências são sessões coordenadas por mediadores/conciliadores cuja finalidade contratual é a de promover um acordo entre os demais participantes: o consumidor/reclamante e o fornecedor/reclamado. Além disso, a análise do gênero revelou que sua constituição formal e discursiva está relacionada a três fases: (i) relato do consumidor, (ii) negociação e (iii) acordo.

Palavras-chave: Gêneros Discursivos. Audiência de Conciliação. Semiolingüística.

Introdução

Na atualidade, os estudos sobre gêneros discursivos têm atraído a atenção não apenas de pesquisadores relacionados à Linguística, mas abarca uma quantidade impressionável de estudos e publicações que, em diversas áreas do conhecimento, se voltam para a questão. Esse crescente interesse pela temática se explica pelo fato de que estudar gêneros é estudar a forma como os atores sociais se relacionam, ou seja, é estudar o comportamento lingüístico das pessoas enquanto estas desenvolvem seus diversos papéis na sociedade. Como esclarece Bhatia (2009), analisar os gêneros é esclarecer o comportamento da língua, tentando responder por que as pessoas utilizam-na da maneira como o fazem.

Além disso, desde a década de 70, os estudos sobre gêneros têm expandido as teorias lingüísticas na medida em que buscaram distanciar-se de abordagens tradicionalistas, relacionadas a um modo estruturalista de estudar/ensinar as línguas e a produção discursiva,

¹ Mestrando do Programada de Pós-Graduação em Letras (Linha de Estudos Discursivos) da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa/MG, Brasil. Bolsista CAPES/REUNI. E-mail: tintimcorre@hotmail.com.

² Mestranda do Programada de Pós-Graduação em Letras (Linha de Linguística Aplicada) da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa/MG, Brasil. E-mail: elaineufv@yahoo.com.br.

³ Mestranda do Programada de Pós-Graduação em Letras (Linha de Estudos Discursivos) da Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa/MG, Brasil. E-mail: leilanemoraisoliveira@gmail.com.

em prol da concepção de que o social, o histórico e o ideológico encontram-se intimamente relacionados ao uso das línguas e à sua materialização em gêneros.

Sendo assim, este artigo tem como objetivo descrever a configuração do gênero discursivo Audiência de Conciliação, assim como delinear sua funcionalidade no interior da esfera jurídica de um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo. O interesse por estudar esse gênero se justifica por considerarmos que os gêneros orais representam um campo relativamente inexplorado no que concerne ao desenvolvimento de estudos da área e, ainda, por acreditarmos que investigar as Audiências de Conciliação é de grande relevância social, uma vez que este ambiente institucional é fundamental para a conquista dos direitos dos consumidores. A fim de empreendermos tal tarefa, portanto, nos embasaremos na teoria Semiolinguística de Patrick Charaudeau, no que concerne ao estudo sobre gêneros do discurso.

A Semiolinguística e os gêneros discursivos: uma proposta de análise e configuração

Partindo do pressuposto de que falar em gêneros discursivos é falar em restrições, a Semiolinguística postula que para compreender e analisar os gêneros do discurso é necessário, em primeiro lugar, considerar que o sujeito falante, em suas práticas languageiras, apóia-se em determinadas referências. Essas referências, constituídas através do processo de socialização do sujeito pela linguagem e da linguagem pelo sujeito, estão localizadas nas memórias que o sujeito utiliza para testemunhar a maneira pela qual as comunidades se constituem. Segundo Charaudeau (2004), três são as memórias do sujeito: (i) *memória dos discursos*; (ii) *memória das situações de comunicação*; e (iii) *memórias das formas de signos*. Cada uma dessas memórias tem características próprias que se articulam para permitirem ao sujeito falante utilizá-las, como referências, ao se dotar de gêneros empíricos e ao erigi-los em normas de conformidade languageira, associando-os a lugares de prática social mais ou menos institucionalizados.

Em segundo lugar, é necessário analisar os gêneros do discurso por meio de uma teoria do fato languageiro, ou do discurso, que permita conhecer os princípios gerais do ato de linguagem e os mecanismos que colocam esses princípios em funcionamento.

No nível dos princípios gerais, a Semiolinguística observa que a atividade de linguagem é fundada por quatro princípios: (i) *princípio de alteridade*, que define o ato de linguagem como um ato de troca, interacional e não-simétrica, entre dois parceiros, ou seja,

entre o sujeito comunicante (*EUc*) e o sujeito interpretante (*TUi*); (ii) *princípio de influência*, que define o ato de linguagem como uma troca de dois parceiros, na qual o sujeito comunicante tem por finalidade produzir discursos que visem a ter um certo impacto sobre o sujeito interpretante; (iii) *princípio de regulação*, que se constitui como a condição para que os parceiros se engajem no processo de reconhecimento do contrato de comunicação, e a condição para que se persiga e se conclua a troca comunicativa; e (iv) *princípio de relevância*, que implica que existe, da parte dos parceiros do ato de linguagem, um reconhecimento recíproco de aptidões-competências para falarem “sobre” e terem “direito à palavra”. Dentre esses quatro princípios, o princípio de influência recebe um determinado destaque pelo fato de estar na origem das visadas, que, por sua vez, determinam a orientação do ato de linguagem em função da relação que o locutor quer instaurar frente ao seu interlocutor.

No nível dos mecanismos, a Teoria observa que eles são responsáveis por um duplo funcionamento: por um lado, os mecanismos estruturam o domínio de prática social, ou, no dizer de Charaudeau (2004) domínio de prática linguageira – um domínio muito extensivo e englobante que não permite marcar regularidades discursivas – em *domínio de comunicação*, que por sua vez, reúne um conjunto de situações de comunicação que partilham as mesmas características em termos de finalidade, propósito, identidade e circunstâncias materiais; por outro lado, os mecanismos ordenam a *discursivização*, que se caracteriza como um conjunto de procedimentos discursivos, separados em procedimentos discursivos propriamente ditos e procedimentos formais.

Nesse sentido, teríamos que o conceito de gênero, no âmbito da Teoria Semiolinguística do Discurso, se constitui por meio de três níveis, que possuem uma articulação entre si. São eles: (i) *nível das restrições situacionais*, (ii) *nível das restrições discursivas* e (iii) *nível das restrições formais*.

Nível das restrições situacionais

O nível das restrições situacionais determina a expectativa (*enjeu*) da troca linguageira, uma vez que é instituído a partir da situação de comunicação. Essa situação de comunicação determina, por meio de seus componentes, as condições de produção e de interpretação dos atos de comunicação. Essa mesma situação é ainda responsável por estruturar o domínio de prática linguageira em *domínio de comunicação*. Tal domínio é compreendido por Charaudeau (2004) como:

(...) de alguma forma a resultante de todas as situações de comunicação que lhe dizem respeito, ele é ao mesmo tempo, e por efeito de retorno – o lugar onde se encontram as condições gerais às quais devem satisfazer os componentes das diferentes situações de comunicação particular das quais fazem parte. (CHARAUDEAU: 2004, p. 26)

Logo, todos os componentes de uma situação de comunicação particular devem, obrigatoriamente, se inscrever no nível dos dados gerais que constituem o seu domínio, ao mesmo tempo, trazer algumas especificações para ele. É por isso que falamos em referência: se não houvesse essa referência em termos de domínio de comunicação não poderia haver uma intercompreensão entre os parceiros da troca linguageira.

Além do mais, o fato de um domínio de comunicação constituir-se de um certo número de condições, às quais as situações de comunicação devem satisfazer, permite-nos falar em *contrato de comunicação*.

Assim, entendemos que há um contrato global de comunicação, que define um determinado domínio de comunicação, e algumas variantes deste contrato, ou sub-contratos, definidos pelas situações de comunicação particulares.

Dentre os componentes da situação de comunicação, temos:

a) Finalidade. Charaudeau (2006a) define a finalidade como a categoria que ordena o ato de linguagem em função de um objetivo, obrigando os parceiros da troca a responderem a seguinte pergunta “*estamos aqui para dizer o quê?*”. Essa finalidade é ainda entendida como um dos elementos essenciais na constituição da expectativa (*enjeu*) da troca linguageira, uma vez que ela determina a orientação discursiva de toda a situação de comunicação. Entretanto, a finalidade, com relação ao todo da situação, deve ser entendida somente no sentido de elemento essencial, pois os demais componentes têm também seu papel na constituição de uma situação de comunicação particular. Além disso, a finalidade, para concretizar a expectativa (*enjeu*) da troca, seleciona uma ou mais visadas.

b) Visada, “(...) intencionalidade psico-sócio-discursiva que determina a expectativa (*enjeu*) do ato de linguagem do sujeito falante e, por conseguinte, da própria troca linguageira.” (CHARAUDEAU: 2004, p. 23). Assim, as visadas são *atitudes enunciativas de base* que são definidas tanto pela intenção comunicativa do *EUc* (sujeito comunicante), com relação à identidade que ele assume dentro da situação de comunicação, quanto pela identidade que ele atribui ao *TUi* (sujeito interpretante), nessa mesma situação. Desse modo,

podemos perceber que as visadas são reflexos do princípio de influência do ato de linguagem, cuja principal ideia é fazer com que o outro seja incorporado em uma determinada intencionalidade. Seis são as principais visadas citadas por Charaudeau (2004): (i) *visada de prescrição*; (ii) *visada de solicitação*; (iii) *visada de incitação* (iv) *visada de informação*; (v) *visada de instrução* e (vi) *visada de demonstração*⁴.

c) *Identidade dos participantes* é a categoria que depende diretamente dos sujeitos que se acham inscritos e engajados na troca linguageira, sendo definida pelas perguntas “*quem troca com quem?*”, “*quem fala com quem?*”, “*quem se dirige a quem?*”, em termos que variam dos traços de natureza social aos traços de *status* social (CHARAUDEAU: 2006a).

e) *Propósito*. Charaudeau (2006) demonstra que o propósito é a categoria que requer que todo ato de linguagem seja construído em torno de um domínio de saber, respondendo a pergunta “*do que se trata?*” (CHARAUDEAU: 2006a). É, portanto, “aquilo de que se fala, o projeto que se tem em mente ao tomar a palavra; o que é, afinal proposto” (CHARAUDEAU:2006b, p. 187).

f) *Circunstâncias materiais*, ou condições materiais da comunicação: constituem o dispositivo material em que um gênero se realiza. Charaudeau (2006a, p. 104) aponta que “(...) a cada situação de comunicação (...), associa-se um dispositivo particular que constitui as condições materiais *ad hoc* de realização do contrato”. Desse modo, o dispositivo material é o ambiente, o quadro, o suporte físico da mensagem. Ele é caracterizado por um *material*, ou seja, por elementos que estão organizados em sistemas semiológicos (sistema fônico, sistema gráfico, sistema mimogestual, sistema icônico) permitindo a configuração das unidades de sentido; por um *suporte*, um elemento material que funciona como um canal de transmissão do gênero, não sendo, entretanto, indiferente à mensagem; por uma *tecnologia*, isto é, a maquinaria utilizada para regular a relação entre os elementos do material e do suporte. Para a apreensão das características materiais desse dispositivo Charaudeau (1992; 2004; 2006a) propõe um conjunto de perguntas: “*os parceiros estão presentes fisicamente?*”; “*eles se veem?*”; “*eles são únicos ou múltiplos?*”; “*que canal – oral ou gráfico – é por eles utilizado?*”; “*que outro código semiolinguístico é por eles utilizado?*”; etc. Como uma das

⁴ Charaudeau (2006) ainda cita a *visada do páthos*, “(...) que consiste em ‘fazer sentir, ou seja, provocar no outro um estado emocional agradável ou desagradável.’” (p. 69)

características das circunstâncias materiais, acrescentamos aqui a noção de *formato*, noção essa ainda pouco estudada no âmbito das teorias de gêneros discursivos. Segundo M. Gomes (2009), o *formato* diz respeito ao tipo de *design* que, a partir de uma relação com o suporte do gênero, configura-o de forma indireta auxiliando-o no seu funcionamento social. Tal categoria está vinculada com as figuras, os contornos, as estruturas nas quais se vertem os conteúdos, as finalidades comunicativas, as convenções linguístico-discursivas, sendo, portanto, observável não somente no interior do dispositivo comunicativo, mas também na superfície física e visual do texto. Logo, o formato é um dos aspectos constitutivos do dispositivo material no qual o gênero ocorre, sendo, por isso, inserido nessa categoria do nível das restrições situacionais dos gêneros situacionais.

Nível das restrições discursivas

Este segundo nível mantém com o primeiro nível, o das restrições situacionais, uma *relação de causalidade*, uma vez que este último determina o quadro do tratamento linguageiro, ou construção discursiva, que constitui ele mesmo, a configuração deste nível.

Nesse sentido, podemos compreender os componentes do nível das restrições situacionais como dados externos que, respondendo a questão do “estamos aqui para dizer o que?”, produzem instruções para um “como dizer?”. Logo, o nível das restrições discursivas é o nível das *atividades de ordenamento do discurso*.

Os dados externos são ordenados no quadro do tratamento linguageiro através de uma correspondência entre eles e as restrições discursivas. Isso ocorre pelo fato de que os dados só têm razão de ser quando se realizam em discurso. Essa correspondência se estabelece da seguinte forma: os dados da finalidade, com as suas visadas, determinam os *modos enoncivos* (descritivo narrativo e argumentativo); os dados de identidade determinam os *modos enunciativos* (alocutivo, elocutivo e delocutivo); os dados do propósito determinam os *modos de tematização*; e os dados circunstanciais determinam os *modos de semiologização*. Assim, este nível das restrições discursivas é caracterizado pelos seguintes componentes:

a) *Modos enoncivos*, também denominados, por Charaudeau (1992), de *modos de organização do discurso*: constituem-se como princípios de organização da matéria linguística, organizados pelo sujeito falante conforme sua finalidade comunicativa. Esses modos estão reagrupados em quatro outros modos: (i) *o modo de organização enunciativo*;

(ii) *o modo de organização descritivo*; (iii) *o modo de organização narrativo*; e (iv) *o modo de organização argumentativo*, dos quais já comentamos.

b) Modos enunciativos: estão intrinsecamente relacionados com os componentes do *modo de organização enunciativo*: (i) *comportamento alocutivo*, (ii) *comportamento elocutivo*, (iii) *comportamento delocutivo*;

c) Modos de tematização: os modos de tematização podem ser entendidos por meio da organização dos temas e sub-temas que são tratados dentro de um gênero discursivo.

d) Modos de semiologização: maneira pela qual se organiza a *mise en scène* material (verbal/visual) do ato de linguagem. (CHARAUDEAU, 2004).

Nível das restrições formais

Esse nível refere-se ao texto. Por texto, Charaudeau (1992) entende que trata-se do:

resultado material do ato de comunicação. Ele testemunha as escolhas conscientes (ou inconscientes) que o sujeito falante tem feito dentro das *categorias da língua* e dos *Modos de organização do discurso* em função das restrições impostas pela *situação*.⁵ (CHARAUDEAU: 1992, p. 634).

Pela definição de texto acima apresentada, percebemos que ele é caracterizado pelo fato de ser o resultado do ato de comunicação, pelo fato de ser produzido por um sujeito particular, pelo fato de ser caracterizado por categorias de língua e modos de organização discursivos.

O fato de ser o resultado de um ato de comunicação explica como os dados da situação de comunicação condicionam as formas, por meio das restrições discursivas. O ato de comunicação é um todo composto de um circuito externo (fazer) e um circuito interno (dizer). O circuito externo constitui-se dos aspectos situacionais do ato e são eles que instruem a discursivização, isto é, a constituição dos procedimentos semiodiscursivos que vão resultar no

⁵ Nossa tradução de “(...) résultat matériel de l’acte de communication. Il témoigne des choix conscients (ou inconscients) que le sujet parlant a fait dans les *catégories de langue* et les *Modes d’organisation du discours*, en fonction des contraintes imposées par la *Situation*.”

circuito interno⁶. Logo, não há muito que dizer sobre a correlação entre o nível situacional e o nível formal, ao não ser o fato de que, na aprendizagem da linguagem, as formas de uso são apropriadas progressivamente até se tornarem rotineiras e se fixarem em “maneiras de dizer”. Além disso, essas formas que exprimem as normas sociais impostas pelo quadro situacional podem, em cada gênero, ser objeto de variantes.

O fato de ser produzido por um sujeito particular permite entender o porquê um determinado texto é sempre singular. Mesmo que esse sujeito seja, em algum nível, sobredeterminado por aspectos culturais coletivos (imaginários sociais), ele tem a sua subjetividade que o permite construir um texto diferente de outro.

Já o fato de ser caracterizado por categorias de língua e por modos de organização do discurso é o que explica a diversidade que um texto pode apresentar em seu nível discursivo e formal. Como bem apontou Charaudeau (1992), todo texto é sempre heterogêneo, pois ele pode apresentar vários modos de organização – e esses mantêm uma relação de afinidade com categorias de línguas – em sua composição.

Além disso, esse último nível é caracterizado pelos seguintes domínios formais:

a) *Mise en scène textual*: entendido por Charaudeau (2004) como a disposição do paratexto.

b) *Composição textual interna*: organização do texto em partes (um artigo científico é organizado basicamente em introdução, metodologia, resultados e discussões, considerações finais e referências).

c) *Fraseologia*: emprego recorrente das locuções breves e outras expressões fixas.

d) *Construção gramatical*: recorrência dos tipos de construção (ativa, passiva, impessoal, imperativa), das marcas lógicas, da pronominalização, da anaforização, da modalidade, etc.

É desta forma que percebemos que as restrições formais funcionam, na verdade como índices daquilo que as restrições discursivas e as situacionais ordenam. Portanto, o conceito

⁶ Como bem apontou Charaudeau (2004, p. 29), entre os componentes situacionais, as circunstâncias materiais são as que influenciam mais diretamente as formas, já que elas constituem-se dos dispositivos materiais.

de gênero proposto pela Semiologia permite fazer uma articulação entre os três níveis que compõem um determinado gênero: o nível situacional, o nível discursivo e o nível formal. Nesse sentido, são os componentes dos três níveis de restrições que constituem os critérios para caracterizar os gêneros do discurso. Entretanto, pelo fato das características do discurso dependerem essencialmente de suas condições de produção situacionais, fala-se então de “gêneros situacionais” e as variantes deles de “sub-gêneros”.

Essa articulação deve ser entendida ainda como uma correlação e não como uma implicação sucessiva entre os diversos níveis, pois todos os níveis possuem classificações e critérios que permitem apreender um determinado gênero, não restringindo a questão dos gêneros a somente um dos níveis.

O gênero Audiência de Conciliação e sua configuração discursiva

Para configurarmos o gênero Audiência de Conciliação, serão consideradas cinco audiências, gravadas em agosto de 2008, em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, em Belo Horizonte, Minas Gerais. O objetivo principal a que nos propomos é responder a pergunta “como se configura o gênero Audiência de Conciliação no *corpus* em estudo?” Para respondermos essa pergunta, vamos utilizar o mesmo procedimento metodológico proposto por Charaudeau (2004), isto é, partiremos das restrições situacionais (através das quais ancoraremos o discurso em seu domínio de prática linguagem e delinearemos o contrato comunicacional do gênero situacional em questão), passando pelas restrições discursivas, até as restrições formais.

As Audiências de Conciliação e as restrições situacionais

O domínio de comunicação jurídico: os Juizados de Relações de Consumo e as Audiências de Conciliação

No âmbito da Teoria Semiológica, uma situação de comunicação define-se a partir de um contrato comunicacional que liga os parceiros da troca comunicativa em termos de uma finalidade enunciativa. Assim, o contrato de comunicação é o conjunto de restrições que codificam as práticas sócio-linguísticas resultando nas condições de produção e interpretação do ato de linguagem. Tais restrições, denominadas de restrições contratuais tocam, como já

exposto, nos seguintes componentes: a) *finalidade* é a categoria que ordena o ato de linguagem em função de um objetivo; b) *identidade*, componente que depende diretamente dos sujeitos que se acham inscritos e engajados na troca linguageira, definindo-os em termos de traços da natureza social a traços do *status* social; c) *propósito*, categoria que requer que todo ato de linguagem seja construído em torno de um domínio de saber, e d) *circunstâncias materiais*, ou condições materiais da comunicação, constituem o dispositivo material em que o ato de linguagem se realiza.

A situação de comunicação selecionada para análise nesse trabalho trata-se de *Audiências de Conciliação*, uma situação pertencente ao domínio jurídico e que possui um contrato de comunicação do tipo jurídico.

Em termos contratuais, temos que as audiências de conciliação são sessões coordenadas por mediadores/conciliadores cuja finalidade contratual é a de promover um acordo entre os participantes, no caso o consumidor/reclamante e o fornecedor/reclamado. Tais conciliadores são os responsáveis por ouvir os demais participantes da troca e, a partir de então, empenhar-se na tentativa de um acordo e de uma finalização antecipada do processo. Assim, a finalidade desta situação de comunicação consiste em uma tensão entre um *fazer saber* (visada de informação sobre a reclamação), um *fazer fazer* (visada de incitação com relação aos danos sofridos pela instância reclamante e/ou de inocência por parte da instância reclamada) e um *fazer saber-fazer* (visada de instrução ao estabelecimento de um acordo).

No que concerne às identidades deste contrato comunicacional, observamos que os sujeitos envolvidos nessa situação de comunicação são normalmente: a) o consumidor/reclamante, o qual tem o direito de narrar primeiramente os fatos ocorridos; b) o fornecedor/reclamado, que tem a função de fazer uma proposta ao consumidor, a partir da qual o acordo será negociado; c) e o mediador/conciliador, que não possui poder de decisão, mas cujo papel linguageiro é o de mediar a troca entre os participantes e levá-los a concretizar um acordo (na verdade, tal sujeito conta apenas com suas habilidades argumentativas para tentar uma re-elaboração da situação e, assim, promover o acordo entre os parceiros). Tais conciliadores são os responsáveis por ouvir os demais participantes da troca e, a partir de então, empenhar-se na tentativa de um acordo e numa finalização antecipada do processo. Logo, seu papel na encenação discursiva é o de mediar a audiência com o intuito de se chegar a um acordo entre as partes. Além disso, o ideal, durante o desenvolvimento de uma audiência desse tipo, é que o mediador não crie vínculos com nenhuma das partes para que ele se

mantenha o mais imparcial possível, dada a objetividade que requer o contrato de comunicação dessa situação jurídica. Em grande parte das audiências, não há a presença de um advogado, visto que sua presença não é obrigatória em audiências em que o valor negociado situa-se abaixo de vinte salários mínimos; dessa forma, os próprios participantes advogam em causa própria. Quando o consumidor responde ao pedido inicial do mediador para contar a história do conflito, implicitamente está um pedido de explicação sobre a sua presença no juizado e o motivo de sua reclamação. Assim, nesse momento o consumidor tem a oportunidade de tentar convencer o mediador de que o seu caso é realmente grave e a sua reclamação justa. Logo, nesse momento inicial da Audiência, o sujeito consumidor pode ser valer de várias estratégias argumentativas para persuadir o mediador e também o reclamado. Dessa forma, tal sujeito procura encenar um *ethos* que vá ao encontro de seu empreendimento argumentativo, fazendo legítima sua reclamação.

Quanto ao propósito temático, as situações de comunicação de audiência de conciliação lidam com temas relativos aos danos sofridos pelo consumidor/reclamante através do uso de um produto fornecido pelo fornecedor/reclamado. Assim, os temas podem variar desde danos físicos a danos morais. Por exemplo, numa das audiências que constituem o nosso *corpus* de análise, o propósito temático centrou-se no pedido de danos morais da parte do consumidor/reclamante que havia sofrido uma lesão física, após ter feito um depósito num caixa eletrônico de uma das agências bancárias do fornecedor/reclamado. Vale ressaltar que, durante a encenação do ato de linguagem concernente a esta situação de comunicação, este propósito temático geral pode ser explorado através de subtemas variados.

Em relação às circunstâncias materiais que constituem o dispositivo comunicativo desta situação de comunicação, as audiências de conciliação são situações dialogais cujos parceiros estão presentes fisicamente, isto é, uma situação cuja configuração verbal do ato de linguagem do sujeito enunciador (EUE) comporta particularidades como: a) uma ordem de palavras afetivas, que coloca em primeiro lugar os elementos de informação julgados (ou sentidos) como os mais importantes pelo locutor, b) uma construção segmentada das sequências de palavras quase sem ligações lógicas e c) uma alternância de turnos (CHARAUDEAU, 1992, p. 639). Com frequência, as audiências de conciliação iniciam-se com o mediador se apresentando e deixando claro que o objetivo da audiência é o acordo. Feito isso, ele aloca o turno ao consumidor para que este relate a história do conflito. Após a fala do consumidor, o mediador dá o direito à palavra ao reclamado dando a este a oportunidade de contar sua versão dos fatos e fazer uma proposta de acordo. Podemos

visualizar melhor a configuração desta situação de comunicação nos seguintes quadros enunciativos:

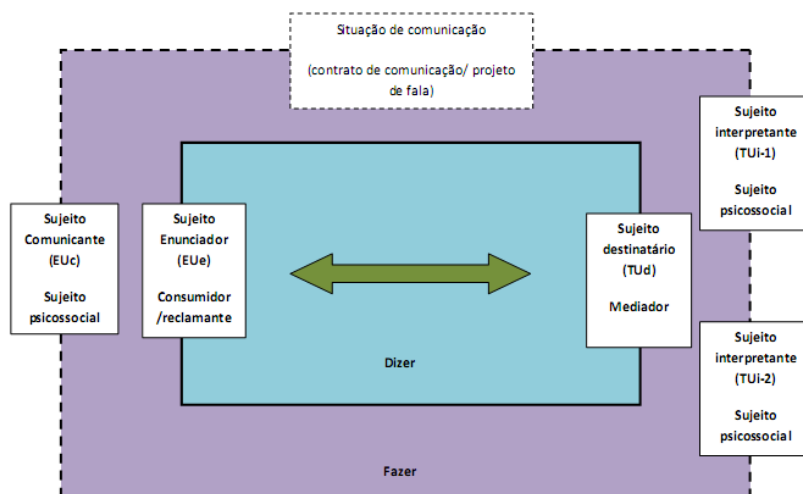


Figura 1 - Ato de linguagem de Audiência de Conciliação, sob o ponto de vista da tomada de turno por parte do consumidor/reclamante

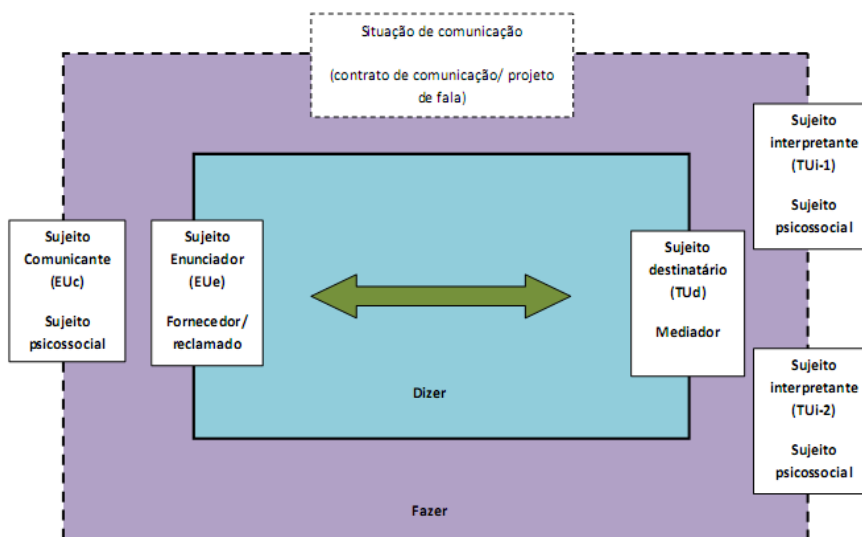


Figura 2 - Ato de linguagem de Audiência de Conciliação, sob o ponto de vista da tomada de turno por parte do fornecedor/reclamado

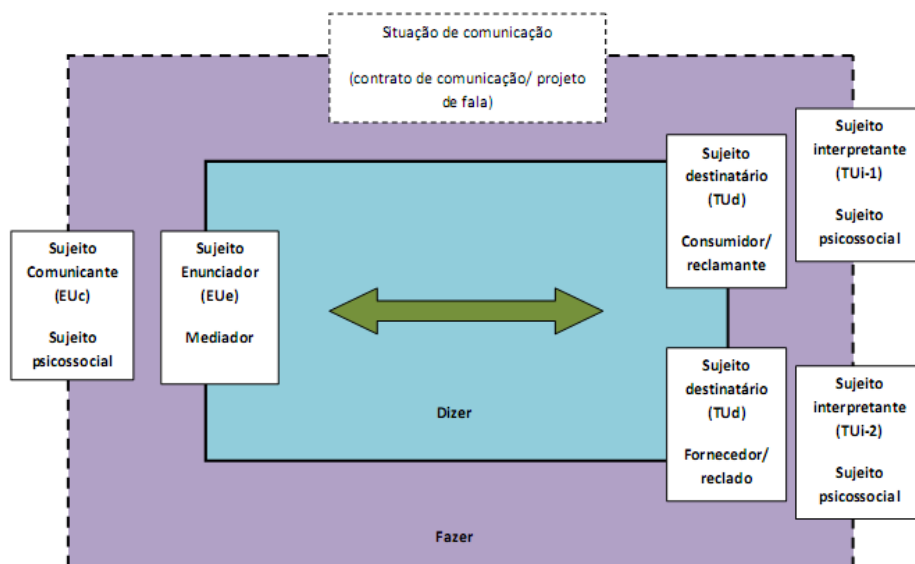


Figura 3 - Ato de linguagem de Audiência de Conciliação, sob o ponto de vista da tomada de turno por parte do mediador

Embora haja a dificuldade de representar uma troca de turnos no quadro enunciativo, visto que este se trata de entidade gráfica impressa, na qual a dinamicidade da troca não pode ser vislumbrada com propriedade, acreditamos que as figuras acima dão conta de demonstrar nossa tese sobre a situação de comunicação de audiências de conciliação.

Através das figuras, observamos que o ato de linguagem desta situação é o mesmo, porém, há a troca de turnos entre os sujeitos do ato, devido ao fato desta situação de comunicação ser dialogal. Assim, cada figura representa a tomada de turno por um dos sujeitos envolvidos na encenação deste ato que, como já apontamos, correspondem ao consumidor/reclamante, fornecedor/reclamado e mediador/conciliador. Na figura 1, por exemplo, o EUc, o sujeito psicossocial real que está inserido no interior do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, desdobra-se em EUe, correspondente ao papel de consumidor/reclamante, para influenciar o sujeito destinatário, correspondente ao papel de mediador, sobre a legitimidade de seu problema, utilizando para isso várias estratégias argumentativas. Assim, na tomada de turno pelo consumidor/reclamante o seu dizer dirige-se não ao fornecedor/reclamado, mas ao mediador que deve ser persuadido quanto à veracidade dos fatos. Entretanto, o primeiro pode também fazer suas interpretações e, na sua vez da

tomada de turnos, utilizar o dizer do consumidor em seu próprio benefício (foi o que tentamos representar com a presença de dois sujeitos interpretantes (TUi-1 e TUI-2)). Por sua vez, quando o turno é alocado ao fornecedor/reclamado, este, como EUe, dirige-se também ao TUD que está representando o papel de mediador desta situação de comunicação. Porém, da mesma maneira que na alocação de turnos por parte do consumidor/reclamante, não há somente um sujeito interpretante nesta situação, mas dois, conforme podemos observar na figura 2.

Já quando o mediador corresponde ao sujeito enunciador (EUe) do ato de linguagem, este se dirige a dois sujeitos destinatários que correspondem ao consumidor/reclamante e ao consumidor/reclamado, respectivamente. Devido ao seu papel de conciliador das partes envolvidas nesta situação jurídica, o mediador necessita dirigir-se a dois destinatários de forma que o acordo entre ambos seja garantido e a audiência finalizada. Na figura 3, podemos observar a encenação deste ato de linguagem sob a perspectiva da tomada de turno do mediador.

Outro aspecto importante das circunstâncias matérias desta situação de comunicação é que as audiências de conciliação ocorrem no interior dos chamados Juizados Especiais Cíveis de Relações de Consumo. Tais Juizados foram criados em 26 de setembro de 1995 a fim de substituir os antigos juizados de pequenas causas, cujas funções eram basicamente equivalentes. Seriam alternativas de caráter mais informal cujo objetivo reside em descongestionar as varas cíveis dos grandes centros e, assim, agilizar o acesso das camadas populares à justiça. Esses juizados são responsáveis por causas de menor complexidade, que não ultrapassem o valor de quarenta salários mínimos.

Dessa forma, os Juizados de Relações de Consumo funcionam como *suportes* onde ocorrem Audiências de Conciliação, as quais buscam mediar, através de interações face a face, as resoluções de conflitos existentes entre determinado órgão comercial e um consumidor. Para marcar uma audiência não é preciso que o consumidor apresente provas documentais, basta que ele reclame de forma oral ou escrita para que a data da audiência seja agendada.

Além disso, em casos abaixo de vinte salários mínimos, a assistência de advogado é facultativa; nessas situações, os próprios participantes das audiências advogam em causa própria, o que nos permite concluir que, na maioria das vezes, os parceiros são únicos, isto é, cada sujeito envolvido corresponde a uma pessoa.

Portanto, em termos contratuais, a Audiência de Conciliação é uma situação pertencente ao domínio jurídico, cuja finalidade é levar os sujeitos envolvidos, as denominadas partes (consumidor/reclamante, fornecedor/reclamado), a um acordo, sendo a interação entre tais sujeitos mediada pelo conciliador/mediador, que não possui poder de decisão, mas cujo papel linguageiro é o de mediar a troca entre os participantes e levá-los a concretizar um acordo. O propósito é bastante variado, mas tais situações sempre levam em conta causas jurídicas inferiores a quarenta salários mínimos. No que diz respeito ao dispositivo de comunicação, observamos que os sujeitos estão presentes fisicamente, sendo eles, na grande maioria das vezes, únicos (a não ser quando há a presença de advogados, que representam as partes); eles utilizam prioritariamente o canal oral, caracterizando, portanto, em uma situação dialogal com explícita troca de turnos.

O gênero Audiências de Conciliação e o nível das restrições discursivas

Conforme apontado na seção 2.2, os componentes do nível das restrições discursivas são: (i) os modos enoncivos, (ii) os modos enunciativos, (iii) os modos de tematização e (iv) os modos de semiologização. Esses componentes mantêm, com os componentes do nível das restrições situacionais, uma relação de causalidade, na medida em que estes últimos instruem os primeiros à discursivização.

Em relação aos modos enoncivos, as Audiências de Conciliação selecionam, no corpus analisado, através do componente *finalidade* do nível situacional, quatro modos de organização do discurso: (i) o modo de organização enunciativo, que evidencia os papéis linguageiros assumidos pelos sujeitos; (ii) o modo de organização descritivo, que dá conta da maneira como EUe constrói a representação da situação que ele relata, bem como da qualificação de cada sujeito envolvido neste relato/história; (iii) o modo de organização narrativo, que é evidenciado principalmente na primeira fase das audiências, onde o consumidor/reclamante faz o relato de sua história, mostrando-se na maioria dos casos, como vítima de uma determinada situação e como tendo sofrido algum dano físico ou moral; e (iv) o modo de organização argumentativo, que, por meio de uma determinada tese, demonstra o quadro de questionamento bem como o do raciocínio persuasivo do EUe.

Excerto (1)

01 Cristina Vamos lá, Ana

02 ..
03 Conta pra gente o que aconteceu.
04 Ana Aconteceu.. que
05 ..
06 eu fui fazer um simples depósito no banco...
07 Cristina ã?
08 (1.09)
09 Ana e:: lá no banco: existe: um sistema de:
10 aaautoatendimento.. que você só coloca.. o envelope
11 ..
12 não pega recibo
13 ...
14 não pega nada.
15 Só: uma caixa de correio
16 ..
17 e coloca o envelope.
18 (1.19)
19 Então eu sim:plesmente coloquei o envelope..

06 Maria é da conta de luz e ele passou esse tempo todo, a conta
 07 ta aqui, ele não pagou porque ele cortaram a luz em vez
 08 dele pagar e a Cemig desligar o relógio ele chamou
 09 dizem que a ele chamou dois duas pessoa deve ser
 10 conhecida dele e fez uma ligação direta no relógio
 11 Iara ()
 12 Maria É fez gato no relógio

O terceiro componente, referente aos modos de tematização, são colocados no discurso através do componente *propósito* do nível das restrições situacionais. Como visto anteriormente, os propósitos do gênero Audiência de Conciliação são bastante variados, mas todos eles são relacionados à resolução de um conflito causado por uma situação de insatisfação relacionada ao consumo de bens e serviços. Dessa forma, verificamos que a organização do tema parte de uma situação geral, em que é colocada a problematização, para uma situação mais específica em que ocorre uma tentativa de vitimização por parte do consumidor reclamante, como demonstram o seguinte exemplo (em que Ana é a consumidora/reclamante e Cristiana a mediadora):

Excerto (4)

01 Cristina Vamos lá, Ana
 02 ..
 03 Conta pra gente o que aconteceu.
 04 Ana Aconteceu.. que
 05 ..
 06 eu fui fazer um simples depósito no banco...
 07 Cristina ã?
 08 (1.09)
 09 Ana e:: lá no banco: existe: um sistema de:
 10 aaautoatendimento.. que você só coloca.. o envelope
 11 ..
 12 não pega recibo
 13 ...
 14 não pega nada.
 15 Só: uma caixa de correio
 16 ..
 17 e coloca o envelope.
 18 (1.19)
 19 Então eu sim:plesmente coloquei o envelope..
 20 Cristina ã?
 21 Ana e a tampa... prendeu meu dedo.../né?/
 22 (1.28)
 23 Cristina Qual dedo?
 24 ...
 25 Ana Esse aqui, esse. Tá vendo.. o corte?
 26 Cristina Tá
 27 Ana uma cicatriz aqui
 28 (1.28)

29 e eu num tô sentindo essa parte do dedo até hoje.
30 (4.18)
31 e: foi um: transtorno pra mim, né?
32 ficar com esse: com esse dedo esse tempo todo.
33 Na outra audiência... tinha::
34 (1.18)
35 só uma se-uma: uma semana e pouca
36 ...
37 que.. já tinha cicatrizado
38 ...
39 Eu tive complicações e tudo
40 ..
41 e foi uma coisa.. traumatizante.. né?

53 Ana eu lembro que o banco tava cheio
54 ...
55 era acho que o segundo dia de banco fechando às três
56 horas,
57 tinha uma fila.. filas imensas.. pra-pro caixa..e a
58 gente digita e tal
59 ...
60 Eu entrei ..e só perguntei pra ela
61 "eu posso depositar, posso colocar o envelope aqui?"
62 Ela falou
63 "pode"
64 ...
65 eu coloquei o envelope.. e saí desesperada,
66 ensangüentada porque eu achei até que tinha perdido a
67 (1.02)
67 Cristina hum?
68 Ana Porque o corte foi profundo, né?
69 eu achei que- só via sangue, achei que aquilo tivesse
70 até: cortado a ponta do dedo toda.. e fiquei parada e
falei assim

Os modos de semiologização, dizem respeito à organização da *mise en scène* do ato de linguagem. Nas Audiências de conciliação analisadas, as circunstâncias materiais instruem que a semiologização ocorra predominantemente de forma verbal/oral, pois se trata de uma situação de interação face-a-face. Além da forma verbal, no gênero estudado, a semiologização também acontece de forma mímico-gestual, visto que, ao se comunicarem, os agentes do ato linguageiro também fazem uso de gestos e expressões.

O gênero Audiências de Conciliação e o nível das restrições formais

Quanto às restrições formais do gênero Audiências de Conciliação, percebemos que a composição textual interna do mesmo é caracterizada por três partes fundamentais: (i) Fase de relato do consumidor, (ii) Fase de Negociação e (iii) Fase do Acordo (LADEIRA, 2005).

O relato do consumidor acontece logo no início da audiência. Assim, geralmente as audiências se iniciam pelo pedido do mediador ao consumidor/reclamante para que relate o porquê do conflito, já que devido a algumas regras de procedimento jurídico, o ideal seria “dar mais poder” a quem entra em desvantagem na mediação. Portanto, segundo Cobb e Rifkin (1991) é a primeira história que ordena um quadro interpretativo para toda a mediação e todas as histórias subsequentes.

Após a fala do consumidor, o mediador confere o turno ao reclamado, dando a este a oportunidade de contar sua versão dos fatos, ou, como pôde ser observado em uma das audiências analisadas, o mediador pode tomar a narrativa do consumidor como verdadeira e merecedora de ressarcimento e, ao invés de pedir ao reclamado para narrar sua versão dos fatos, ele pede, simplesmente, que este faça uma proposta de acordo. É neste momento que se inicia a negociação. Veja o exemplo a seguir, retirado da primeira fala que a mediadora dirige ao reclamado:

Excerto (5)

Denise O senhor tem alguma proposta de acordo?
(mediadora)

Como de praxe, em qualquer tipo de conversa, as histórias são narradas em série, de maneira que uma segunda história é narrada em seguida à primeira, que, no caso da mediação, será o relato do reclamado - o qual evidenciará seu ponto de vista em relação à situação de litígio. Garcez (2001, p. 200), abordando a conversa cotidiana, evidencia que “ao contar uma segunda estória em resposta à que escutou, o participante oferece ao contador da primeira estória alguma substância subjetiva própria para exame de como a sua estória foi contada”; na conversa em contexto jurídico, essa situação também é observada, pois muitas vezes o reclamado fornece ao mediador uma outra versão do conflito, não se alinhando, portanto, à argumentação do reclamante.

Nessa situação de sucessão de histórias, percebe-se que as informações da memória pessoal são ativadas em razão de um processo que é socialmente organizado e, caracterizado no nível de uma sociedade (GARCEZ, 2001, p. 202). Diante disso, nota-se que o relato do conflito é para as partes da interação uma grande oportunidade de construir histórias, contestá-las e transformá-las.

Na última fase da audiência, a fase do acordo, é fundamental a interferência do mediador/conciliador. Os mediadores são responsáveis por ouvir as partes e, a partir de então, empenhar-se na tentativa de composição e numa finalização antecipada do processo, como explicita o exemplo a seguir. A tarefa do mediador, em uma interação desse tipo, é fazer perguntas e colocar questões a fim de estimular que os adversários relatem histórias completas:

Excerto (6)

245 Cristina Já, né?
 246 então: não teria uma possibilidade da gente resolver i:sso
 247 pra ficar: uma situação tranqüila pra dona Ana que vai
 248 acreditar que o banco poupa fácil vai.. tomar alguma
 249 iniciativa?
 250 porque aqui gente tá querendo é um acordo, né?
 251 e acordo.. as duas partes.. tem que te- seria muito bom
 252 que ce que cedessem
 253 então vamos ver.
 254 ela ta querendo quarenta salários mínimos
 255 ..
 256 que num che:gue aos quaren:ta
 257 ..
 258 faz uma propo:sta pra gente resolver isso mais-mais
 259 amigavelmente,
 260 pra não precisar ir na instrução.
 261 ..
 262 A gente brinca que aqui é bom porque as duas partes podem
 263 conversar.. e chegar a um consenso.
 264 porque as vezes a-a-as vezes, as vezes não, a maioria das
 265 vezes quando chega na instrução, não tem conversa.
 266 é uma sentença e pronto.
 267 Né?, então er- mel- er-, muitas vezes é bom.. é: que a
 268 gente tenha um bom acordo aqui.
 269 Em que as duas partes as duas partes entrem num consenso do
 270 que uma imposição do juiz.
 271 que seria a sentença.
 272 Pensando nisso, e pensando numa consumidora que foi lesa:da
 273 e que teve esse proble:ma,
 274 que que cês poderiam.. ver: pra não deixar esse:, essa:
 275 retardar essa-essa complicaçã:o, esse,né? essa lesão que
 276 teve,
 pensando que poderia.. tomar uma iniciativa do consumidor:
 e até pro nome da empre:sa.
 277 Rita Eu entendo, mas por enquanto o banco não tem nenhuma
 278 proposta. Por enquanto, pode ser que depois a gente mude em
 279 certos aspetos.
 280 ..
 281 Pode ser que depois, quando melhor estudado o caso, porque
 282 também ela mesma falou que a primeira audiência foi...uma
 283 semana depois.
 284 Tem muito pouco tempo que isso aconteceu =
 285 Cristina =[é mas]=

286 Rita [não teve] nem como tomar algumas providências em relação
 287 ao acordo, estudar o caso, pra mim dar uma:: [uma
 condição]
 288 Cristina É, mas [isso aí foi
 289 em junho,] né? em doze de junho, já se passaram::=
 290 Rita =Pois é, mas aí a gente ficou sabendo tem muito pouco
 291 tempo.
 292 ..
 293 Tanto que na primeira audiência o banco nem-nem tinha
 recebido /intimação/

Ademais cabe ao mediador a atividade de verificar a coerência das narrativas, já que histórias incoerentes têm maiores chances de serem marginalizadas, dada a incompletude que apresentam. Uma narrativa incoerente pode levar o participante a uma condição secundária na mediação, contribuindo para que o acordo seja desfavorável a ele. Logo, o mediador deve agir de modo a permitir que a narrativa mais coerente predomine, encontrando e mostrando, às partes, possíveis instabilidades que atrapalham a conexão dos fatos relatados e, conseqüentemente, a coerência da narrativa.

No que tange às construções gramaticais do gênero situacional em estudo, observamos que há uma predominância de frases do tipo interrogativo, realizado modalidades enunciativas variadas, pois, conforme já relatamos, a situação em questão tem como finalidade levar o acordo entre as partes e, as perguntas são importantes para evidenciar ou não as possíveis falhas das narrativas das partes envolvidas (reclamante e reclamado).

Outro aspecto importante da construção gramatical diz respeito a uso de pronomes de tratamento por parte dos sujeitos envolvidos neste ato de linguagem. Observamos, nas audiências analisadas, que há uma recorrência do uso do pronome de tratamento “você” (e suas variáveis) para se referir a quaisquer uma das partes. Porém, quando um dos sujeitos é uma pessoa mais velha, o uso do pronome “Senhor/Senhora” pode ocorrer, sobretudo, na fase de relato da audiência. Vejamos o exemplo.

Excerto (7)

14 Marcos É o grande problema aqui dona Maria
 15 Maria ã?
 16 Marcos Que a **senhora** alugou o imóvel e deixou a conta de energia
 17 em nome [do locatário]
 18 Maria [meu]
 19 Marcos É da **senhora**, entendeu? Então praticamente a **senhora** ta
 20 emprestando o nome da **senhora** pra ele, então o que ele
 21 deixou ficou sob a responsabilidade da **senhora** esse é o
 22 grande problema.

Tais pronomes de tratamento permitem marcar uma certa distância social (seja devido à idade, seja devido à posição social) em relação aos participantes desta situação de comunicação. Contudo, no geral, o que predomina é o uso do pronome de tratamento “você”, o que é de certa forma justificado, já que as audiências de conciliação são situações jurídicas mais informais.

Portanto, as restrições formais deste gênero situacional demonstram que o mesmo é, em termos de construção textual interna, dividido em três momentos principais: (i) fase de relato do consumidor, (ii) fase de Negociação e (iii) fase do Acordo. Quanto à construção gramatical, observamos a recorrência de frases interrogativas e do uso do pronome de tratamento “você” para referir-se aos vários sujeitos envolvidos neste gênero situacional. A *mise en scène* textual do gênero não pode ser completada, já que o mesmo diz respeito a um gênero oral, no qual o paratexto não pode ser observado.

Considerações Finais

Como exposto, o presente trabalho visou fazer uma configuração do gênero “Audiências de Conciliação”, sob a óptica da Teoria Semiolinguística do Discurso. De modo geral, nossos dados demonstram que, no nível das restrições situacionais, os sujeitos envolvidos nesse ato de linguagem são, normalmente, o consumidor/reclamante, o qual tem o direito de narrar primeiramente os fatos ocorridos; o fornecedor/reclamado, que tem a função de fazer uma proposta de negociação ao consumidor e o mediador/conciliador, que não possui poder de decisão, mas cujo papel linguageiro reside em mediar a troca entre os outros participantes e levá-los a concretizar um acordo.

Essa organização situacional gera uma organização do nível discursivo que, frequentemente, tem início através da fala do mediador, que se apresenta e esclarece o objetivo do ato de fala em questão. Em seguida, ele confere o turno de fala ao consumidor/reclamante para que este relate a história do conflito e, após a fala do mesmo, o reclamado adquire o turno para que esclareça sua versão dos fatos e possa fazer uma proposta de acordo.

No que tange às restrições formais, voltamos à Ladeira (2005) e corroboramos com a sua percepção de que a composição textual interna do gênero estudado, embora bastante maleável em termos de estruturas linguísticas, caracteriza-se pelas fases de: (i) relato do consumidor, (ii) negociação e (iii) Acordo (LADEIRA, 2005).

Por fim, ressaltamos que a configuração realizada torna evidente a importância de uma prática de estudos dos gêneros orais, não somente para o reconhecimento de suas estruturas e funcionalidades, mas também porque compreendê-los, como no caso das “Audiências de Conciliação”, é uma forma de entender como os sujeitos fazem uso da língua e materializam ações em contextos de interação face-a-face.

RECONCILIATION HEARING: SETTING AND OPERATING UNDER SEMIOLINGUISTICS THEORY BIAS

Abstract: *This study sought to characterize based on theoretical and methodological assumptions of The Semiolinguistic Theory of Discourse, the conciliation hearings situational gender, belonging to the legal discursive domain. This approach came from notes of Charaudeau (2004) about situational, discursive and formal levels. Thus, analysis showed that the hearings sessions are coordinated by mediators/conciliators contract whose purpose is to promote an agreement with other participants: consumer/complainant and provider/claim. Furthermore, gender analysis showed its formal and discursive constitution is related to three phases: (i) reporting of the consumer, (ii) negotiating and (iii) agreement.*

Keywords: *Genres. Conciliation Hearing. Semiolinguistic.*

Referências

BHATIA, Vijay K. (2009). Análise de gêneros hoje. In: BEZERRA, Benedito Gomes; BIASI-RODRIGUES, Bernadete; CAVALCANTE, Mônica Magalhães (Orgs.). **Gêneros e sequências textuais**. Recife: Edupe. p. 159-195.

CHARAUDEAU, P. **Langage et discourse** – éléments de sémiolinguistique (théorie et pratique). Paris: Hachette, 1983.

_____. **Grammaire du sens et de l’expression**. Paris: Hachette, 1992.

_____. Visadas discursivas, gêneros situacionais e construção textual. Tradução de Renato de Melo. In: MACHADO, I. L.; MELLO, R. (Org.). **Gêneros: reflexões em análise do discurso**. Belo Horizonte: NAD/FALE/UFMG, 2004. p. 13-41.

_____. **Discurso das mídias**. Tradução de Angela M. S. Corrêa. São Paulo: Contexto, 2006a.

_____. **Discurso político**. Tradução de Angela M. S. Corrêa. São Paulo: Contexto, 2006b.

COBB, S.; RIFKIN, J. Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation. In: SARAT, A; SILBEY, S. (Eds.). **Studies in law, politics and society**. Greenwich, CT: Jai Press, 1991. v. 11. p. 69-94.

GARCEZ, P.M. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In: Branca T. Ribeiro; Lima, Cristina C; Dantas, Maria Teresa L. (org.) **Narrativa, identidade e clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB-CUCA (instituto de psiquiatria, UFRJ), 2001.

LADEIRA, Wânia Terezinha. **O papel do mediador no gerenciamento e negociações de conflitos em Audiências de Conciliação**: 2005. 220p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras- Programa de Pós-Graduação em Letras Estudos da Linguagem. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

LADEIRA, Wânia Terezinha; SILVA, Elaine Luzia. **Estratégias discursivo-interacionais de construção de identidade de consumidor em audiências de conciliação**. Trabalhos em Língua Aplicada (UNICAMP), vol. 50(1), p. 11-26, Campinas, Brasil, jan./jun.2011.

SILVA, Elaine Luzia; LADEIRA, Wânia Terezinha. **O uso de formulações de casos extremos como estratégia discursivo-interacional de autovitimização em Audiências de Conciliação**. Calidoscópio, vol. 09, n.2, p. 96-105, mai./ago. 2011.